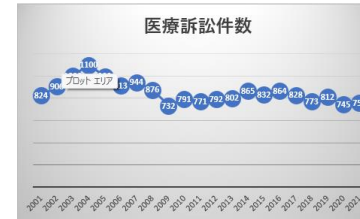


無用な診療トラブルに巻き込まれないために心がけること

令和5年1月26日  
歯科医療安全研修会

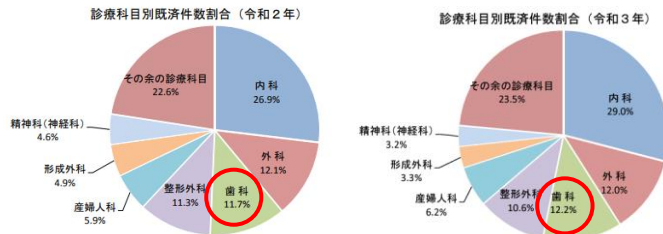
1

## 最高裁の統計から見る医療訴訟



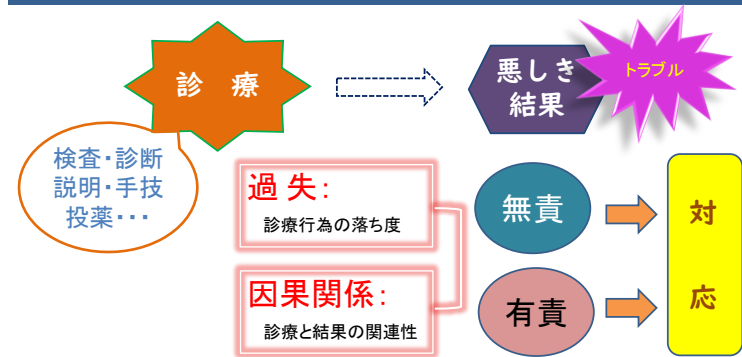
2

## 最高裁の統計から見る医療訴訟



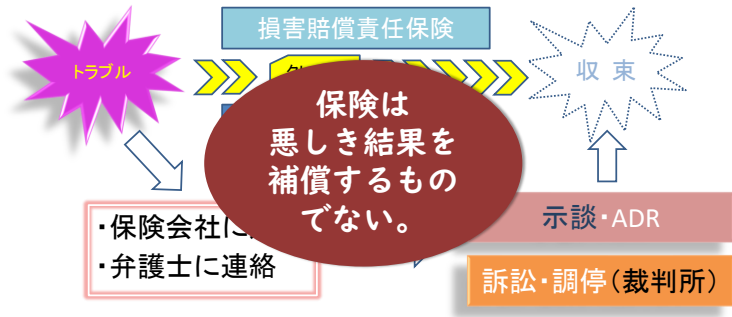
3

## 診療トラブル対応の基本モデル



4

## 診療トラブル解決までの経過



5

## 心得 10 か条

- 基本的な安全確認の励行を怠らない。
- 初歩的なミスを防ぐ。
- 対応できない場合は専門医療機関に紹介する。
- 研さんを怠らず、医療水準を確保する。
- 医療従事者間の相互連携を確保する。
- インフォームドコンセントを実践する。
- 記録を正確に行い、診療記録等を整備する。
- 自身及びスタッフの健康管理に気をつける。
- 紛争の種まきはしない。
- 患者との信頼関係を構築する。

6

## 基本的な安全確認の励行を怠らない。

- 医療機器・什器の安全点検や作動確認を行う。
- 院内感染予防に気を配る。

### 歯科医療現場の特徴

暴露されやすい口腔顎顔面領域が治療対象  
皮膚・粘膜を貫通する器具(リーマー等)が使用される。  
切削器具やエアーを使用する。

※ハンドピースの滅菌処理等が不十分との報道  
→厚生省「歯科医療機関における院内感染対策の周知について」(平成29年9月)  
→歯科医院での感染被害が問題となった裁判例はない。

7

## 初歩的なミスを防ぐ。

- 患者(カルテ)の確認や治療部位(左右)、既往症を確認する。  
※誤抜歯 ※誤飲・誤嚥 ※誤薬(NSAIDs、抗生剤)
- 治療部位の画像撮影を行う(診断・説明・証拠の資料)。
- 無資格のスタッフを利用して医行為をしない、させない。  
※レントゲン撮影 ※印象採取・・・等
- ニアミス・失敗を学習し、教訓とする。  
※事例を集積する(レポートにまとめる)  
※責任を追及するのではなく、なぜそうなったかを検討する。

8

## 対応できない場合は専門医療機関に紹介する。

- ・自院では人的・物的に患者に**医療水準に適った診療**ができないと判断した場合は、これができる専門医療機関へ患者を転医させるか、または転医を勧告、指示する義務を負担する。

※エナメル上皮腫の診断(大阪地裁平成9年3月7日判決)

- ・神経損傷、補綴、咬合調整等で**症状の改善が見られない場合や原因が分からない場合**には、同じ治療を続けるのではなく、患者に事情を説明し、紹介状を書いて専門医療機関に紹介する。

9

## 医療水準

- ・裁判実務では、医療者が負う注意義務の基準は、**診療当時の臨床医学の実践における医療水準**とされている。
- ・歯科医師には診療行為について**裁量権**が認められるが、裁量権の範囲は医療水準による限定を受ける。
- ・医療水準は医療の進歩に従って変化する。

- ☞ 医療行為が医療水準の範囲内ならば無責(過失なし)
- ☞ 医療水準から逸脱・相反していれば有責(過失あり)

11

## 研さんを怠らず、医療水準を確保する。

- ・新規な医学的知見や治療技術を学ぶ。  
基本的な文献:日本歯科医師会雑誌・・・等
  - ☞ 非定型歯痛を知らずに治療に当たった歯科医師の過失を認めた判決がある。
- ・薬剤の能書や緊急情報等に通じること  
使用が禁忌とされる場合や有害事象に通じる。
  - ☞ 使用薬剤の最新の添付文書の内容を確認する。
- ・裁判例で示された歯科医師の注意義務に通じること

10

## 歯科医院でのアナフィラキシーショック

### 青森地裁弘前支部平成15年10月16日判決

- ・血圧測定器や聴診器等のモニター及び酸素吸入器(酸素を含む)を常備する。
- ・治療を中止し、患者を水平位にしたり、患者の頭部を低くして、第一次救命処置を行う。
- ・スタッフに緊急事態を知らせ、医師の派遣依頼や救急車を要請する。

### さいたま地裁平成22年12月16日判決

オーラ注の使用説明書に従い、バイトブロック、ラバーダムを用いた患児の意識状態(入眠なのかどうか)、呼吸状態、循環(脈拍)状態の3点を確認、把握すべきであった。

12

## 医療従事者間の相互連携を確保する。

- ・医療はチームプレーである。
  - 受付から終診まで、スタッフと協調、連携する。
- ・スタッフの担当業務に用心する。
  - 歯科助手、歯科衛生士に違法な医業を行わせない。
- ・スタッフの労働問題、労働環境を調整、整備する。
  - セクハラ、パワハラ、サービス残業をしない、させない。
  - ※労働問題のこじれから、別の問題が表面化する場合もある。

13

13

## インフォームドコンセントを実践する。

### 説明内容

・病名・病状、侵襲的治療の内容と危険性、他に取り得る治療法があれば、その内容や利害得失、予後等…説明は正確に、自己の見解を押し付けないこと

・定型的な説明書類を作成し、利用する…口頭での説明は必要

### 歯科医療のインフォームドコンセントの特徴

・緊急性が乏しく、説明は同意を得る時間的余裕がある

・拔牙・歯牙削合など復元・再生が困難

・適応可能な治療方法や材料・材質が豊富

・外貌への影響も大きい。

説明義務の範囲は広く、  
その程度も重い。

- ※患者の希望や思いを聞きとる・治療は患者が決定する。
- ※患者が容易に理解できるように説明を工夫し、配慮する。

14

14

## 記録を正確に行い、診療記録等を整備する。

- ・診療録の作成・記載は歯科医師の基本的義務（法23条1項）
- ・侵襲的治療を行う場合、説明内容を記載する。
  - カルテの記載を補完する診療計画書や定型的な説明・同意書を用意して利用する（カルテと一体として扱う）。
  - 患者や説明同席者の質問や反応等を記載する。
  - カルテの改ざんを厳に慎む。
- ・事前の問診票も情報収集の重要なツールとして利用する。
- ・自費のカルテを充実させる。

※記録こそが自分の身を守る第一歩

15

15

## 自身及びスタッフの健康管理に気をつける。

- ・医療者の心身の健康があつて、優良な医療を提供できる。
- ・医療側からの感染を避ける。

## 紛争の種まきはしない。

- ・無責任な前医批判をしない。
  - 客観的事実の指摘は必要だが、評価的な言動はしない。
- ・同僚の悪口、噂話、患者に対する感情的な対応はトラブルのもと

16

16

## 患者との信頼関係を構築する。

- ・インプラントや歯周補綴治療など、ある程度の治療期間を要する場合、変化に応じた**診療情報の共有化**に努める。
- ・高額な自由診療の場合、**治療内容、費用、期間を示し、また、治療結果をイメージ写真を用いる等、患者が治療内容を理解できる方法で情報提供をする。**
- ・**治療を選択するのは患者であることを念頭に、誠実な医療の提供を心掛ける。**

これが一番重要なこと

17

## 発生しやすいトラブル

### 診療行為のトラブル

- ・ 神経損傷
- ・ インプラント
- ・ 説明と同意
- ・ 誤抜歯・誤削合
- ・ 癌の見落とし
- ・ 乱暴な治療

### 診療周辺のトラブル

- ・ クレーマー患者やクレーマー家族
- ・ 美容目的治療のトラブル

### その他

- ・ 従業員問題
- ・ ネットのロコミ
- ・ ネットでの無料求人広告（歯科衛生士、歯科助手）と過大請求

18

## 発生しやすいトラブル

### 診療行為のトラブル

- ・ 神経損傷
- ・ インプラント
- ・ 説明と同意
- ・ 誤抜歯・誤削合
- ・ 癌の見落とし
- ・ 乱暴な治療

### 診療周辺のトラブル

- ・ クレーマー患者やクレーマー家族
- ・ 美容目的治療のトラブル

### その他

- ・ 従業員問題
- ・ ネットのロコミ
- ・ ネットでの無料求人広告（歯科衛生士、歯科助手）と過大請求

19

## トラブル事案の例

- ・ 事例: 下顎インプラント術で神経損傷が生じたとして1400万円の損害賠償請求がされた事案
- ・ 経過: 患者は40代女性
  - ・ 左下顎5～6欠損し、メタルボンドのブリッジ。インプラント希望して来院。
  - ・ 左下顎5、6番にインプラント手術(造骨術)
  - ・ 左下顎4番にインプラント希望(抜歯から対応)
  - ・ 左下顎3番のインプラント希望(抜歯のみ対応)
  - ・ 口腔内の状態が悪く、各所の治療を行う→治療から3年半で来院が止む。
  - ・ その後、患者は、インプラント治療を希望し、県外の大学病院等を受診。
  - ・ 別の専門病院でインプラント3本を抜去し、新たにインプラントを植立する。
- ・ 当院の施術でオトガイ神経を損傷されたとして、損害賠償請求(証拠保全・調停・訴訟)

20

## トラブル事案の例

- ・争点:①そもそも神経損傷が発生したのか  
→不自然な治療経過からの反論。  
②術前に神経損傷の危険性が説明されたのか  
→説明はした。しかし、その記録がなかった。
- ・問題点(苦戦の原因)
  - ①カルテ(自費)の記載が不十分であった。
  - ②術前の説明がカルテに記載されていないかった。

21

## 心得10か条

- ・基本的な安全確認の励行を怠らない。
- ・初歩的なミスを防ぐ。
- ・対応できない場合は専門医療機関に紹介する。
- ・研さんを怠らず、医療水準を確保する。
- ・医療従事者間の相互連携を確保する。
- ・インフォームドコンセントを実践する。
- ・記録を正確に行い、診療記録等を整備する。
- ・自身及びスタッフの健康管理に気をつける。
- ・紛争の種まきはしない。
- ・患者との信頼関係を構築する。

22

21

22

## 神経損傷の可能性、予後の説明

### 説明内容

- ・口腔内の状況
- ・抜歯等の治療行為の必要性和治療しない場合の予後
- ・当該治療行為で神経損傷が発生する可能性とその理由
- ・神経損傷が生じた場合の症状と治療方法や予後

- ※定型的な「説明・同意書」用紙を作成し、利用する。
- ※患者が容易に理解できるような工夫や説明を行う。
- ※同意書の作成をその場で求めず、考えていただく時間を置く。

口頭での説明の補充は必要

23

記録を正確に行い、診療記録等を整備する。

**記録こそが自分の身を守る第一歩！**

24

24

## 発生しやすいトラブル

### 診療行為のトラブル

- ・ 神経損傷
- ・ インプラント
- ・ 説明と同意
- ・ 誤抜歯・誤削合
- ・ 癌の見落とし
- ・ 乱暴な治療

### 診療周辺のトラブル

- ・ クレーマー患者やクレーマー家族
- ・ 美容目的治療のトラブル

### その他

- ・ 従業員問題
- ・ ネットのロコミ
- ・ ネットでの無料求人広告（歯科衛生士、歯科助手）と過大請求

25

25

## 心得 10 か条

- ・ 基本的な安全確認の励行を怠らない。
- ・ 初歩的なミスを防ぐ。
- ・ 対応できない場合は専門医療機関に紹介する。
- ・ 研さんを怠らず、医療水準を確保する。
- ・ 医療従事者間の相互連携を確保する。
- ・ インフォームドコンセントを実践する。
- ・ 記録を正確に行い、診療記録等を整備する。
- ・ 自身及びスタッフの健康管理に気をつける。
- ・ 紛争の種まきはしない。
- ・ 患者との信頼関係を構築する。

26

26

## 発生しやすいトラブル

### 診療行為のトラブル

- ・ 神経損傷
- ・ インプラント
- ・ 説明と同意
- ・ 誤抜歯・誤削合
- ・ 癌の見落とし
- ・ 乱暴な治療

### 診療周辺のトラブル

- ・ クレーマー患者やクレーマー家族
- ・ 美容目的治療のトラブル

### その他

- ・ 従業員問題
- ・ ネットのロコミ
- ・ ネットでの無料求人広告（歯科衛生士、歯科助手）と過大請求

27

27

## 心得 10 か条

- ・ 基本的な安全確認の励行を怠らない。
- ・ 初歩的なミスを防ぐ。
- ・ 対応できない場合は専門医療機関に紹介する。
- ・ 研さんを怠らず、医療水準を確保する。
- ・ 医療従事者間の相互連携を確保する。
- ・ インフォームドコンセントを実践する。
- ・ 記録を正確に行い、診療記録等を整備する。
- ・ 自身及びスタッフの健康管理に気をつける。
- ・ 紛争の種まきはしない。
- ・ 患者との信頼関係を構築する。

28

28

## 発生しやすいトラブル

### 診療行為のトラブル

- ・ 神経損傷
- ・ インプラント
- ・ 説明と同意
- ・ 誤抜歯・誤削合
- ・ 癌の見落とし
- ・ 乱暴な治療

### 診療周辺のトラブル

- ・ クレーマー患者やクレーマー家族
- ・ **美容目的治療のトラブル**

損害賠償責任保険の対象外！

### その他

- ・ 従業員問題
- ・ ネットのロコミ
- ・ ネットでの無料求人広告（歯科衛生士、歯科助手）と過大請求

29

29

## 発生しやすいトラブル

### 診療行為のトラブル

- ・ 神経損傷
- ・ インプラント
- ・ 説明と同意
- ・ 誤抜歯・誤削合
- ・ 癌の見落とし
- ・ 乱暴な治療

### 診療周辺のトラブル

- ・ クレーマー患者やクレーマー家族
- ・ **美容目的治療のトラブル**

困ったり、迷ったら弁護士に相談する！

### その他

- ・ 従業員問題
- ・ **ネットのロコミ**
- ・ **ネットでの無料求人広告（歯科衛生士、歯科助手）と過大請求**

30

30

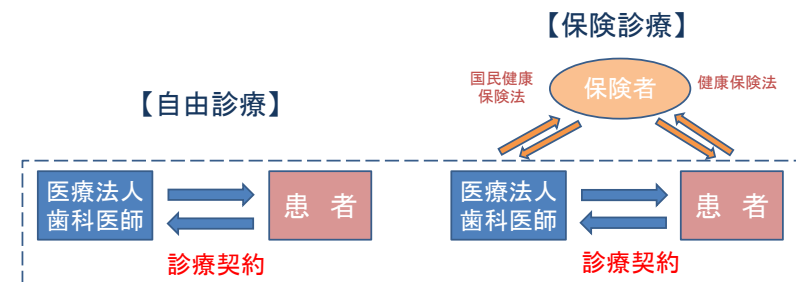
## よく受ける質問・相談

- ・ 保険診療と自由診療で、歯科医師の義務は異なるのか？
- ・ 未払い診療費の回収
- ・ 自由診療を途中で止める場合の返金の要否
- ・ 問題患者の対応

31

31

## 歯科医師と患者の法的関係



32

32



## 診療契約上の義務（債務）

### ・医療機関側が負う義務（債務）

専門知識や技量に基づき、最善の注意義務を尽くして患者を診療・治療する。

### ・患者側が負う義務（債務）

診療費を支払う。歯科医師の診療行為に協力する。

※双方が法的義務（債務）を負担し合う関係にある。

※診療拒否とは診療契約の締結を拒否するか、一方的に解除すること。

※応招義務は契約の自由（締結・解除の自由）を制限する。

33

33

## 保険診療と自由診療とで、 歯科医師の義務は異なるのか？

・保険診療であっても、自由診療であっても、診療当時の臨床医学の実践における医療水準に適う医療を提供する義務を負うのは同じ。

☞医療は結果を出す責任を負わない（準委任契約）。

☞補綴治療については、患者の期待が考慮される。

診療費が高額化する自由診療は患者の期待が大きく、不満も生じやすくなる。

・自由診療は治療材料や治療方法の範囲が広く、それに応じた説明や手技・技術の習熟が要求される。

34

34

## 自由診療（補綴）の裁判例

・事案：ジルコニアブリッジの破損事故（東京地裁平成24年1月19日判決）

・経過：10月26日：右上6番～左上2番の8本にメタルボンドブリッジを装着

12月 4日：上記を除去（審美的な要望から）

12月17日：ジルコニアブリッジを仮着

1月 7日：強い咬耗により上記の破折が判明し、除去

1月28日：左上4番の歯肉の腫脹・瘻孔・疼痛発生

4月14日：左上7番の歯髄処置後の疼痛発生

6月17日：右上6番～左上7番の13本のメタルボンドブリッジを装着・・・装着2時間後に食事で陶材部分が破折

・訴訟の提起：一連の治療を不適応として1303万2000円の請求！

35

35

## 自由診療（補綴）の裁判例

・判決：ジルコニアブリッジの費用144万円、慰謝料10万円、弁護士費用15万円の支払いを命じた。

・理由：患者には強い咬耗が認められ、レジンなどの仮の歯で咬合力や咬合関係を慎重に精査する注意義務があった。

・極めて短期間でジルコニアブリッジの装着、破折、除去に至り、約3週間でジルコニアブリッジによる補綴治療を諦める結果となっており、ジルコニアブリッジは客観的に不適応であったと推認できる。

・指摘：患者の歯ぎしりは強く、最初に入れたメタルボンドも早晩トラブルを起こした可能性が強い。

➡ 施術を焦らず様子を見るべきであった。

36

36

## 未払い診療費の回収

- ・診療費の支払義務は患者の基本的な義務(債務)
- ・請求方法は多様・・口頭、書面、調停・訴訟
- ・請求権は消滅時効にかかる。
  - ※請求権の発生が改正民法施行(2020年4月1日)の前後で時効期間は異なる。
- ・請求し続けても、時効消滅は免れない。
- ・診療費を払わないことを理由に受診拒否できるか？

37

37

## 自由診療を途中で止める場合の返金

- ・自由診療の契約書に治療を途中で止める場合の清算方法が記載されていれば、原則としてそれに従う。
- ・契約書の作成がない場合、または、契約書にそうした条項がない場合はどうか。
  - ☛治療中止が、もっぱら患者都合による場合
    - ⇒治療が終了している分についての報酬を取得できるが、それ以外については患者に返還する(割合的返還)
  - ☛治療中止が、歯科医師の落ち度による場合
    - ⇒全額返還に加え、損害賠償を加算される場合もある。

38

38

## 問題患者の対応

- ・問題患者相談：歯科>医科
  - 不当な要求をする。保険でできない治療を求める。大声を出す。暴言を吐く。交際を求める。セクハラをする。執拗に謝罪や説明を求める。指示に従わない。……
- ・歯科医師の応招義務(歯科医師法)を過大視しない。
  - ※平成元年12月25日医政局長通達
- ・応招義務と民事責任(損害賠償責任)
  - ※受診拒否の正当事由が問題となる。

39

39

## 歯科医師が負担する義務

- ・資格上の義務
  - 歯科医師法等により定められた義務であり、義務違反があれば、行政上の不利益処分が課せられる可能性がある。
    - ⇒医師・歯科医師・歯科衛生士等の資格を受けることで発生し、義務の内容は法律で規定される。
- ・契約上の義務
  - 患者に対して負う義務(債務)であり、義務違反があれば、損害賠償請求を受ける可能性がある。
    - ⇒患者との診療契約により発生する。

40

40

## 令和元年12月25日の行政通知

- ・応招義務は医師、歯科医師個人が負担する**公法上の義務であり**、患者に対する**私法上の義務ではない**。
- ・患者の診療拒否が正当化されるか否かの考慮要素は、
  - ア 患者についての緊急対応が必要かどうか(病状の深刻度)
  - イ 診療を求められたのが診療時間外かどうか
  - ウ 患者と医療機関・医師・歯科医師の信頼関係

41

41

## 応招義務についての行政通達

### 昭和24年9月10日通知

- ・ **医業報酬が不払い**であっても直ちにこれを理由として診療を拒むことはできない。
- ・ **診療時間を制限**している場合であっても、これを理由として急施を要する患者の診療を拒むことは許されない。
- ・ **天候の不良**等も、事実上往診の不可能な場合を除いては「正当事由」には該当しない。
- ・ 特定人、例えば特定の場所に勤務する人々**のみの診療に従事する医師または歯科医師**であっても、**緊急の治療を要する患者**がある場合において、その近辺に他の診療に従事する医師または医師がいない場合には、やはり診療の求めに応じなければならない。
- ・ 医師が自己の**標榜する診療科名以外の診療科に属する疾病**について診療を求められた場合も、患者がこれを了承する場合は一応正当の理由として認め得るが、了承しないで依然診療を求めるときは、応急の措置その他できるだけ**の範囲のこと**をしなければならぬ。

42

42

## 令和元年12月25日の行政通知

- ・応招義務は医師、歯科医師個人が負担する公法上の義務であり、患者に対する私法上の義務ではない。
- ・患者の診療拒否が正当化されるか否かの考慮要素は、
  - ア 患者についての緊急対応が必要かどうか(病状の深刻度)
  - イ 診療を求められたのが診療時間外かどうか
  - ウ **患者と医療機関・医師・歯科医師の信頼関係**

43

43

## 診療拒否の「正当な事由」

- ・ **患者状態の緊急性の有無・程度**
  - ・ **医療機関側の人的・物的な状況**
  - ・ **診療拒否の理由・目的とその正当性**
  - ・ **他の医療機関での診療可能性(代替性)**
  - ・ **トラブルの内容、程度(警察を呼ぶ等)**
- などを総合的に考慮して判断される。

44

44

## 歯科医師に対する行政処分

### 歯科医師法

#### 第4条が規定する歯科医師免許不適格者

- ・罰金以上の刑に処せられた者
- ・医事に関し犯罪又は不正の行為のあった者

#### 第7条が規定する行政処分

- ・上記のいずれかに該当し、又は歯科医師としての品位を害するような行為があったときは、**戒告、3年以内の医業の停止、免許の取り消し**ができる。
- ・上記の処分をなすにあたっては、**医道審議会**の意見を聞かなければならない。

45

45

## 医師・歯科医師に対する行政処分例

令和4年10月24日付

### 医師

- 医業停止3年……1件(道路交通法違反、危険運転致傷1件)
- 医業停止2年……1件(覚せい剤取締法違反1件)
- 医業停止1年1月…1件(公然わいせつ1件)
- 医業停止7月……1件(公衆に著しく迷惑をかける暴力的不良行為等の防止に関する条例違反(千葉県)1件)
- 医業停止5月……1件(道路交通法違反、過失運転致傷1件)
- 医業停止4月……3件(道路交通法違反3件)
- 医業停止3月……4件(医師法違反1件、診療放射線技師法違反1件、診療報酬不正請求1件、公衆に著しく迷惑をかける暴力的不良行為等の防止に関する条例違反(兵庫県)1件)

### 歯科医師

- 歯科医業停止3月…4件(診療報酬不正請求4件)
- 戒告……1件(傷害1件)

46

46

## 応招義務違反があった場合は？

### ・歯科医師免許上の不利益処分

… 但し、実例はない！

### ・損害賠償責任

「応招義務が公法上の義務であるとしても、患者保護の側面もあることから、医師が診療拒否したことにより患者に損害が発生したときは、『正当な事由』を立証できなければ、民事上の責任(損害賠償)を問われることになる。」(神戸地裁平成4年6月30日判決)

47

47

## 裁判例

### 東京地裁平成28年9月28日判決

歯科矯正治療を受けていた患者と歯科医師の間で、**治療方針をめぐるつかみ合いとなるトラブル**があり、治療は継続したものの、その後も治療費のトラブルが発生していたところ、患者は、治療中、他医を受診した。これを知った歯科医師は、それをとがめる等して**診療中につかみ合いとなって床に倒れ込み、患者は「若いときから先生といわれ勘違いしている」等の発言をした**。その際、歯科医師の指示で110番通報をした。その後、警察署において、歯科医師は患者の治療を拒否すること、患者も他の矯正歯科を紹介してもらい、歯科医師の診療所に行かない旨を了解し、その旨の和解書が作成された。

⇒患者は、歯科医師から一方的に暴言を吐かれ、治療を放棄されたとして、前払いをした矯正治療費と感謝料の支払いを求めて提訴した。

48

48

## 裁判例

### 患者の請求を棄却

- ・これまで発生したトラブルや、本件において警察官が臨場する事態に至ったことを踏まえると、診療行為の前提となる患者と医療機関の信頼関係が相当程度に失われたというべきであり、それについて一方的に歯科医師のみに責任があるともいえない。
- ・歯科医師が、患者との同様のトラブルを避けるため、矯正治療を拒否したことはやむを得ないことであった。

49

## 心得 10 か条

- ・ 基本的な安全確認の励行を怠らない。
- ・ 初歩的なミスを防ぐ。
- ・ 対応できない場合は専門医療機関に紹介する。
- ・ 研さんを怠らず、医療水準を確保する。
- ・ 医療従事者間の相互連携を確保する。
- ・ インフォームドコンセントを実践する。
- ・ 記録を正確に行い、診療記録等を整備する。
- ・ 自身及びスタッフの健康管理に気をつける。
- ・ 紛争の種まきはしない。
- ・ 患者との信頼関係を構築する。

50

49

50

ご清聴ありがとうございます。

51

51